

Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną z dnia 4.05.2020r.

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Słownik pojęć:

- 1) Cennik – cennik Usług, udostępniany Pacjentowi na Stronie internetowej Usługodawcy,
- 2) Pacjent – osoba fizyczna pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, lub osoba niepełnoletnia jak też nieposiadająca pełnej zdolności do czynności prawnych, w imieniu której działa przedstawiciel ustawowy, korzystająca z Usługi oferowanej przez Usługodawcę; Pacjentem może być też osoba o ograniczonej zdolności do czynności prawnych w przypadkach wskazanych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa,
- 3) Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną,
- 4) Strona internetowa – strona Usługodawcy, służąca do umawiania i rezerwacji terminu wizyt, dostępna pod adresem www.telemed24.com.pl,
- 5) Usługa – świadczenie zdrowotne wykonywane przez Usługodawcę odpłatnie na rzecz Pacjenta na odległość za pomocą portalu medfile.pl, będącego środkiem komunikowania się na odległość, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie,
- 6) Usługodawca – MKW sp. z o.o. z siedzibą w Zakopanem, ul. Krupówki 12, 34-500 Zakopane, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000157164, wysokość kapitału zakładowego 200.000,00 zł, NIP 736-15-76-096, REGON 492829361. MKW sp. z o.o. jest podmiotem leczniczym wpisanym do Rejestru Podmiotów Wykonujących Działalność Leczniczą prowadzonego przez Wojewodę Małopolskiego pod numerem 00000026085. MKW sp. z o.o. jest właścicielem marki TeleMED24.

2. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie, w formie która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie, tak aby umożliwić swobodne zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu przed ich akceptacją.

3. Aby móc korzystać z Usługi należy zapoznać się dokładnie z treścią Regulaminu oraz zaakceptować jego warunki. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia korzystanie z Usługi.

4. Pacjent nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym. Pacjent zobowiązany jest do nieużywania zwrotów, załączania, przesyłania treści o charakterze obraźliwym, sprzecznym z dobrymi obyczajami, naruszającym dobra osobiste lub inne prawa Usługodawcy lub innych osób, w tym także osób realizujących dla Usługodawcy Usługę. Naruszenie ww. zakazu może spowodować odpowiedzialność prawną Pacjenta stosowaną do naruszenia. W przypadku naruszenia ww. zasad osoba realizująca Usługę dla Usługodawcy może zakończyć połączenie.

5. W przypadku nagłego pogorszenia stanu zdrowia Pacjenta, nagłego pogorszenia samopoczucia Pacjenta, Pacjent powinien stosowanie do okoliczności zadzwonić pod numer alarmowy 112, lub udać się do odpowiedniej placówki medycznej.

§ 2.

Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

Usługodawca świadczy Usługi zdefiniowane w § 1 Regulaminu, w ramach których Pacjent może: uzyskać poradę medyczną, otrzymać receptę.

§ 3.

Sposób korzystania ze świadczonych usług i opłaty

1. Rezerwacja terminu wizyty odbywa się za pośrednictwem formularza rejestracyjnego i harmonogramu zamieszczonego na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”.
2. Pacjent rezerwujący wizytę zobowiązany jest:
 1. uzupełnić formularz o wymagane dane: imię i nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail;
 2. uiścić zapłatę w wysokości 100% ceny wizyty wskazanej przy wyborze terminu wizyty.
3. Podanie danych przez Pacjenta jest równoznaczne ze złożeniem jego oświadczenia o zgodności z prawdą wszelkich danych udostępnionych Usługodawcy oraz posiadaniu pełnej zdolności do czynności prawnych lub działaniu przez przedstawiciela ustawowego, lub w przypadku ograniczenia zdolności do czynności prawnych o posiadaniu niezbędnej zgody przedstawiciela ustawowego.
4. Po uzupełnieniu formularza rejestracyjnego, na adres e-mail podany przez Pacjenta w formularzu rejestracyjnym zostanie wysłany link prowadzący do strony umożliwiającej uiszczenie zapłaty.
5. Warunkiem dokonania rezerwacji terminu wizyty konieczne jest uiszczenie zapłaty w wysokości 100% ceny wizyty wynikającej z Cennika. Zapłatę uważa się za dokonaną dopiero po jej zaksięgowaniu na rachunku bankowym Usługodawcy lub potwierdzeniu wpłaty przez serwis PayU.
6. W razie braku uiszczenia zapłaty do 24 h przed wybranym terminem wizyty lub niezwłocznie w przypadku rezerwacji terminu w czasie krótszym niż 24 h do wybranego terminu wizyty, termin uznaje się za nierezerwowany i dostępny dla pozostałych potencjalnych Pacjentów.
7. Zapłatę można uiścić w następujący sposób:

1. za pomocą kanałów płatności dostępnych na Stronie internetowej w zakładce „Umów wizytę”
2. przelewem bankowym na rachunek bankowy Usługodawcy.
8. Informację o zaksięgowaniu zapłaty i potwierdzeniu rezerwacji terminu lub jego anulowaniu z powodu braku uiszczenia zapłaty Pacjent otrzyma niezwłocznie na adres e-mail wskazany w formularzu rejestracyjnym.

§ 4. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty

1. Odwołanie wizyty w zarezerwowanym terminie możliwe jest najpóźniej 24 h przed tym terminem. W przypadku braku stawiennictwa na umówionej wizycie (nienawiązania połączenia) i braku odwołania we wskazanym terminie, uiszczona zapłata nie podlega zwrotowi.
2. W przypadku odwołania wizyty w terminie krótszym niż 24h przed wizytą Pacjent ma prawo najpóźniej na 12 h przed terminem wizyty do odwołania wizyty z wybraniem innego, dostępnego terminu wizyty w ramach uiszczonej wcześniej zapłaty.
3. Odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty, jak też odwołanie zarezerwowanego terminu wizyty z wybraniem innego dostępnego terminu wizyty jest możliwe przez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail Usługodawcy: rejestracja@telemed24.com.pl Usługodawca nie przewiduje innej możliwości odwołania rezerwacji.
4. Brak stawiennictwa na umówionej wizycie (nienawiązanie połączenia) lub brak odwołania we wskazanym terminie, skutkuje przepadkiem zapłaty. Zapłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny.
5. Spóźnienie się Pacjenta na zarezerwowany termin wizyty w przypadku jej odbycia skutkuje jej skróceniem o czas spóźnienia, przy czym opłata pozostaje bez zmian. W razie spóźnienia przekraczającego połowę planowanego czasu trwania wizyty Usługodawca uprawniony jest do anulowania rezerwacji terminu wizyty, co skutkuje przepadkiem zapłaty. Zapłata nie podlega zwrotowi niezależnie od przyczyny spóźnienia.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego terminu wizyty najpóźniej na godzinę przed terminem. W razie odwołania Usługodawca proponuje Pacjentowi nowy termin wizyty. W przypadku braku akceptacji nowego terminu wizyty lub niezaproponowania go Usługodawca zwróci Pacjentowi całość uiszczonej zapłaty.
7. Usługodawca dokona zwrotu zapłaty w sytuacjach w skazanych w niniejszym Regulaminie w terminie 7 dni od dnia odwołania zarezerwowanego terminu wizyty zgodnie z Regulaminem.

§ 5.

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem, którym posługuje się usługodawca

1. Dostęp do Strony internetowej i formularza rejestracji wizyty możliwy jest na urządzeniu komputerowym lub mobilnym przy spełnieniu następujących warunków:
 1. korzystania z jednej z następujących przeglądarek: Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari,
 2. korzystanie z jednego z systemów operacyjnych: Windows, macOS, Linux/Ubuntu,
 3. minimalne wymagania sprzętowe:
 - a. Procesor Pentium 4 lub nowszy wspierający SSE2 (wszystkie współczesne procesory),
 - b. 512MB pamięci RAM dla systemów 32-bitowych oraz 2GB pamięci RAM dla systemów 64-bitowych,
 - c. minimum 200 MB wolnego miejsca na dysku do przechowywania danych tymczasowych i ciasteczek,
 - d. stałe połączenie do sieci Internet.
2. Do dokonania rezerwacji za pośrednictwem formularza konieczne jest posiadanie przez Pacjenta:
 1. rachunku bankowego,
 2. konta poczty elektronicznej,

telefonu stacjonarnego lub komórkowego.

§ 6.

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Pacjent ma prawo zgłaszać reklamacje związane z Usługą za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy: rejestracja@telemed24.com.pl lub na piśmie na adres MKW sp. z o.o. ul. Krupówki 12, 34-500 Zakopane.
2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi maksymalnie 14 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji.

§ 7.

Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu.
2. Wszelkie spory między Usługodawcą a Pacjentem będą rozstrzygane w sposób polubowny.
3. W przypadku nierozwiązania sporów na drodze polubownej, między Usługodawcą, a Pacjentem, sądem właściwym jest Sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla miejsca siedziby Usługodawcy.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie będą miały przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 4.05.2020r.